

Tuomas Similä

Opastusvideot ICT-tukipalveluna

OPASTUSVIDEOT ICT-TUKIPALVELUNA

Tuomas Similä
Opinnäytetyö
Kevät 2014
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Tekijä: Tuomas Similä

Opinnäytetyön nimi: Opastusvideot ICT-tukipalveluna

Työn ohjaaja: Ritva Virkkala

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2014

Sivumäärä: 36

Opinnäytetyö tehtiin ICT-alan palveluyritykselle Netox Oy. Netox kaipasi asiakkaidensa ohjeistamisessa uutta tapaa perinteisen kirjallisten ohjeiden ja puhelimen välityksellä tapahtuvan neuvonnan ohelle. Tästä syystä yritys ottaa käyttöönsä Dream Brokerin ruudunkaappausohjelmiston. Ohjelmistoa käytetään yrityksen Service Desk -palvelussa asiakasopastukseen tuottamalla asiakkaita opastavia videoita.

Työn tarkoituksena oli perehtyä opastusvideoihin ja selvittää, millä tavoin opastusvideoita voidaan hyödyntää ICT-yrityksen asiakaspalvelussa. Opastusvideointia tutkittiin tarkemmin ja saadun tiedon perusteella selvitettiin, mitkä ominaisuudet tekevät ruudunkaappausvideosta hyvän ja havainnollistavan. Opinnäytetyössä tutkittiin myös opastusvideon tekemisen prosessia ja hyviä menetelmiä. Työn lähteinä hyödynnettiin sähköisiä ja kirjallisia teoksia. Käytännön osuudessa käsiteltiin Dream Brokerin ohjelmistoa ja kerättiin hyödyllisiä perussääntöjä video-opastusta varten.

Lopuksi tuloksena oli, että videomuotoinen ohjeistus on kokonaisuudessaan yleensä selittävämpi ja kattavampi kuin perinteiset tekstimuotoiset ohjeet. Opinnäytetyön seurauksena syntyivät myös Dream Broker -ohjelmiston käyttöohjeet toimeksiantajalle.

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Systems

Author: Tuomas Similä

Title of thesis: Usage of Instructional Video in ICT Service Desk

Supervisor: Ritva Virkkala

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2014

Number of pages: 36

This thesis was commissioned by Netox Oy. Netox is an ICT service providing company which is implementing instructional video tutorials as part of their customer service. Video tutorials will be used alongside traditional written instructions and service on phone. The company is introducing Dream Broker's screencasting technology into their customer service. Screencast videos will be used in customer guidance.

The aim of this thesis was to receive a general view of video screen capturing, and to determine how the videos could be used as part of ICT customer service. The thesis studies screencasting technology more closely and examines the features which produce a high quality and demonstrative screencast. The thesis also dealt with the process of creating and methods used to produce high quality instructional videos. Internet sources and literature were utilized in the process of the thesis.

Based on the research, it can be concluded that video tutorials are more comprehensive and explanatory than traditional written instructions on the whole. The thesis also resulted in instructions for use of Dream Broker's video software.

Keywords: screencapture video, IT support, video tutorials

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTAJA	8
3 ICT-TUKIPALVELU	9
3.1 Palvelu ja sen tarkoitus	9
3.2 Yrityksen tukipalvelun toiminta	10
3.4 ICT-tuen tehtäviä	13
3.5 Lähituki ja etätuki	14
3.6 Opastus kirjoitetulla tai kuvitetuilla ohjeilla	14
4 VIDEO-OHJEISTUS ICT-PALVELUIDEN TUkena	16
4.1 Yleistä video-ohjeistamisesta	16
4.2 Perusteluja video-opastukseen	16
4.3 Video-ohjeistaminen verrattuna perinteisiin käyttöohjeisiin	17
4.4 Video-opastus yleisessä käytössä	18
4.5 Video-opastus yrityksissä	19
5 OPASTUSVIDEON TEKOPROSESSI	22
5.1 Suunnittelu ja nauhoitustilanteen valmistelu	22
5.2 Ruudun näkymä	24
5.3 Äänityksen tarve	24
5.4 Yleisimmät virheet	24
5.5 Laitteistosuositukset	25
6 DREAM BROKER STUDIO ESITTELY JA KÄYTTÖOHJE	27
6.1 Dream Broker studio	27
6.2 Käyttöliittymä	28
6.3 Ruuduntallennus	29
6.4 Editointi	29
6.5 Julkaiseminen	31
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	32
8 POHDINTA	33
LÄHTEET	34

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on opastusvideoiden hyödyntäminen asiakaspalvelussa ICT-alalla. Työ tehdään oululaiselle Netox Oy:lle, joka on valtakunnallisesti toimiva ICT-palveluyritys. Yritys on erikoistunut ICT-infrastruktuurin hallintaan ja suunnitelmalliseen tietohallintoon. Netoxin asiakkaat ovat keskisuuria tai pieniä asiakasyrityksiä. Idea opinnäytetyöhöni tuli harjoitteluajanani Netox-yrityksen tarpeesta tehdä ohjeistusvideoita asiakkaille.

Yrityksen tärkeänä asiakaspalveluosana toimii Service Desk, joka on asiakkaille tarkoitettu kontaktipiste ja tiedonkulun kanava. Service Deskin toimenkuvaan kuuluu muun muassa asiakaspalvelupyyntöihin vastaaminen. Tarkoituksena Service Deskillä on vastata asiakaspalvelupyyntöihin mahdollisimman pienellä viiveellä. Suurin osa asiakkaiden yhteydenotoista tulee puhelimitse, sähköpostin ja verkkopalvelun kautta tai automaattisena hälytyksenä asiakkaan laitteistosta. Asiakkaita palvelee pääsääntöisesti puhelimitse, sähköpostilla, etäyhteydellä asiakkaan tietokoneeseen tai henkilökohtaisella käynnillä paikalla (Taylor 2007, 109 - 110). Joissain tapauksissa asiakasta palvelee kirjoittamalla kirjalliset ohjeet, jotka lähetetään asiakkaalle. Ohjeiden tekeminen on aikaa vievää, eikä lopputulos usein ole tarpeeksi havainnollistava. ICT-asiakaspalvelua pyritään tehostamaan ottamalla käyttöön opastusvideot. Videoitu ohjeistus on siis korvaava vaihtoehto kirjoitetuille ja kuvitetuille ohjeille.

Keskeisimmät tutkimuskysymykset työssä käsittelevät sitä, minkälainen on hyvä opastusvideo ja mitä sen tekemiseen vaaditaan. Esittelen video-ohjeistamisen periaatteet ja selvitan edut perinteisiin kirjallisiin ja kuvitetuihin ohjeisiin verrattuna. Tutkimuskysymyksiin vastataan tutkimalla asiaa kirjallisuuden kautta. Tarkoituksena opinnäytetyöllä on saada hyvä kokonaiskuva video-ohjeistuksesta. Toinen tavoite opinnäytetyöllä on käydä läpi ICT-tuen näkökulmat asiakaspalveluun ja löytää tätä kautta myös yrityksen mahdollinen hyöty videoidulle opastukselle ICT-tuessa. Viimeisenä tavoitteena on luoda Dream Broker -ohjelmiston käyttöohjeet.

Aihe on ajankohtainen, koska Internetin kautta katsottujen videoiden määrä on viime vuosien aikana saavuttanut suuren suosion. Muun muassa YouTube keräsi vuonna 2012 neljä miljardia katselukertaa päivässä Reutersin (2012, hakupäivä 30.10.2013) julkaiseman uutisoinnin mukaan. Sanotaan, että vuonna 2005 perustettu YouTube aloitti internetvideoiden vallankumouksen. Todelliseen loistoonsa se pääsi vuonna 2006, jolloin Google osti yrityksen. (Wikipedia 2013a,

hakupäivä 30.10.2013.) Myös muut videopalvelut ovat videoiden katselukertojen jättimäisen kasvun takia noususuhdanteessa. Kaupalliset yritykset ovat videoiden suosion syystä ottamassa käyttöönsä video-ohjeistusta entistä enemmän myydäkseen tuotettansa.

2 OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTAJA

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Netox Oy. Netox Oy on kasvava ICT-alan palveluyritys Oulusta. Yritys tarjoaa ICT-infrastruktuuriin liittyviä laitteita, ratkaisuja, konsultointia ja kokonaisvaltaisia ICT-palveluja – Suomessa ja ulkomailla. Asiakasyrityksiä Netoxilla on yli 200. Suurimmat asiakasyritykset ovat kotimaisia yrityksiä, joille toimiva ICT-infrastruktuuri on elintärkeä asia. Yrityksessä työskentelee noin 16 tietotekniikan asiantuntijaa. Netox Oy:n toimipisteet sijaitsevat Oulussa, Ylivieskassa, Porvoossa ja Vantaalla. Yrityksen pääkonttori sijaitsee Oulussa Kasarmintiellä. Toimipisteen asiakaspalveluosa toimii nimellä Service Desk. Asiakaspalveluosassa työskentelee Oulussa noin viisi henkilöä, jotka vastaavat hyvin vaihtelevista työpyynnöistä. (Netox Oy 2013.)

Asiakkailta tulee vaihtelevanlaisia työpyyntöjä Service Deskiin. Usein voidaan kysyä ratkaisua samaan ongelmaan monesta eri paikasta tai esimerkiksi yksityiskohtaista tutoriaalia tiettyyn ongelmaan, kuten ohjelmistoasennusta varten tai yksinkertaista käyttöohjetta johonkin ohjelmaan. Tällaiseen pyyntöön voidaan vastata tekemällä ohjeet tekstinkäsittelyohjelmalla. Perinteisten käyttöohjeiden ongelma on usein se, että ne eivät ole tarpeeksi havainnollistavia. Ne tarvitsevat rinnalle kuvia ja esimerkkejä, joiden leikkaaminen, editointi ja asettelu tekstin rinnalle on usein aikaa vievää työtä. On tutkittu, että sama asia voidaan havainnollistaa vielä tehokkaammin ja paremmin lyhyellä opastusvideolla (Grossman & Fitzmaurice 2010, 1522–1523).

3 ICT-TUKIPALVELU

ICT (Information and communication technology) eli tieto- ja viestintätekniikan alan tukipalvelu on tärkeä osa monen yrityksen liiketoimintaa. Tukipalvelu toimii koordinoitavana työnteekijöille ja heidän prosesseilleen sekä kommunikointikanavana asiakkaan ja yrityksen välillä. Tukipalvelu on asiakkaan ja yrityksen välinen ensimmäinen yhteydenottokanava. Tehokkaan ICT-tuen painoarvoa yrityksessä ei saisi aliarvioida. Hyvä ICT-tuki antaa asiakkaalle erittäin hyvän kuvan koko yrityksestä, kun taas huono tukipalvelu antaa kehnon kuvan muutoin tehokkaasta yritystoiminnasta. Päättökoituksena ICT-tuella on palauttaa asiakkaan normaali toiminta mahdollisimman nopeasti. (Taylor 2007, 109–110.)

3.1 Palvelu ja sen tarkoitus

Käyttäjätuella on merkittävä vaikutus ICT-käyttäjättytyvöisyyteen. Ratkaisevaa on se, kuinka nopeasti loppukäyttäjä saa apua eli kuinka joutuisasti ongelma otetaan ratkaistavaksi ja lopulta kuinka nopeasti se saadaan ratkaistua. Asiakkaan töiden edistyminen voi olla kiinni toimivista työkaluista. Jos työvälineissä on vika, niin eivät myöskään työt edisty. On asiakkaan edun mukaista, jos ongelma saadaan ratkaistua mahdollisimman nopeasti ja työt voivat jatkua täyspainsaisesti. On myös palveluntarjoajan etu, kun asia ratkaistaan ripeästi, niin myös työntekijät voivat vapautua selvittämään seuraavaa asiaa. Käyttäjätuki ratkaisee ICT:n tuottavuuden. (Berkhout, Harrow, Johnson, Lacy, Lloyd, Page, Goethem, Bent & Welter 2000, 13.)

ICT-palvelualalla tukipalvelun tarkoitus on ratkaista ongelma, joka asiakkaalla esiintyy laitteen tai ohjelmiston käytössä, mahdollisimman nopeasti. Ongelma on ensin kartoitettava karkeasti, missä se esiintyy ja mistä laitteesta tai ohjelmasta se voisi johtua. Vianetsinnässä voidaan havaita, että ongelma johtuu käyttäjän tavasta käyttää ohjelmaa, virheestä ohjelmassa, verkkovirheestä tai jopa viasta laitteistossa. Tilanteen vaatiessa on myös mahdollista tarjota lähitukea asiakkaan tiloissa. Nykyaikoina alan etätuki on yleistynyt paljon. Mahdollisuus nähdä asiakkaan työpöytä virtuaalisesti muutamalla hiiren painalluksella omalta työpisteeltä ja ratkaista ongelma etätöyönä on äärimmäisen kustannustehokasta toimintaa. (Bocij, Greasley, Hickie 2008, 608.)

Käyttäjätuen palvelun haasteellisuus tulee esiin usein ruuhkahuippujen aikaan. Monen samanaikaisen tukipalvelupyynnön selvittämisen ja uusien kirjaamisen välillä tasapainottelu on

haastavaa työntekijälle. Palvelupyyntöjä on priorisoitava niiden tärkeyden mukaan. Priorisointi toteutetaan asiakasyrityksen kanssa tehdyn palvelutasosopimuksen eli Service Level Agreementin (SLA) mukaisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa usein sitä, että koon mukaan isommat yritysasiakkaat menevät pienempien edelle. (Berkhout ym. 2000, 13.)

3.2 Yrityksen tukipalvelun toiminta

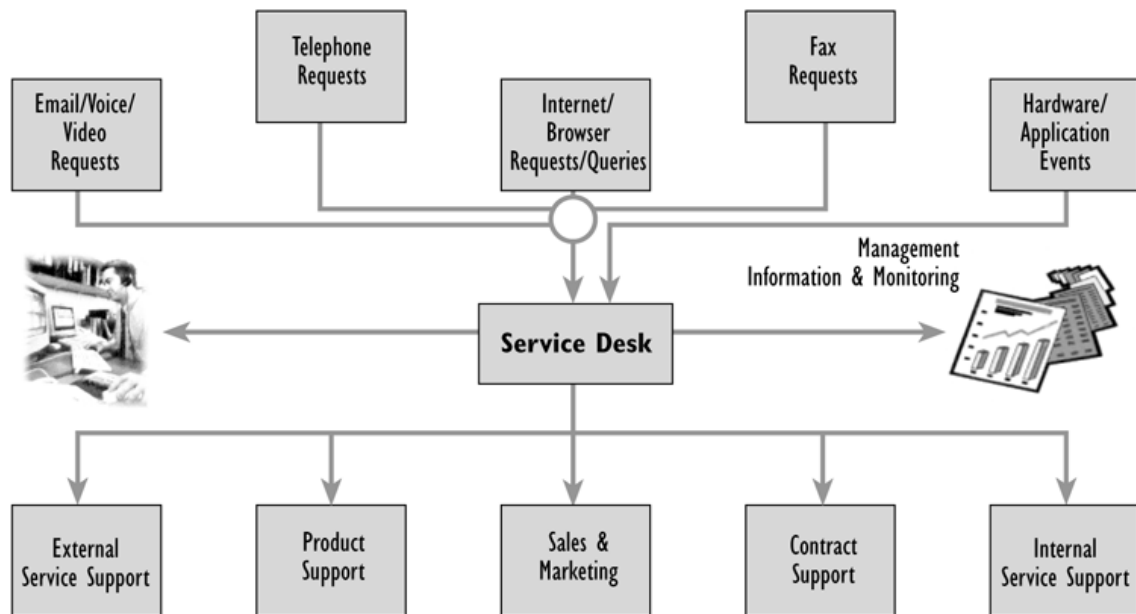
Kun asiakkaalla on ongelma, valitus tai kysymys, hän haluaa vastauksen nopeasti. Tarkemmin sanottuna hän haluaa asiansa selvitettyä nopeasti. Ei ole mitään rasittavampaa kuin soittaa yritykseen, jossa ei ole varsinaista tukipalvelua ja yrittää löytää henkilö, joka osaa vastata kysymykseesi olettaen, että kyseinen henkilö on edes paikalla sillä hetkellä. Tästä syystä useimpaan yritykseen on kehitetty asiakaspalveluosasto, joka toimii juuri asiakkaita opastavana osana yritystä. Asiakaspalveluosa takaa selkeän työnjaon tukipalveluille kuuluville tehtäville. Asiakaspalveluosan termit vaihtelevat usein. Yleisimpiä englanninkielisiä nimityksiä ovat Call Centre, Help Desk ja Service Desk. Suomeksi näitä voidaan kutsua esimerkiksi ICT-tueksi tai käyttötueksi. Termit tarkoittavat pohjimmiltaan samaa, mutta niissä on pieniä eroavaisuuksia. (Berkhout ym. 2000, 27–28.)

Call Centre ja Help Desk

Call Centre pääsääntöisesti vastaanottaa suuria määriä tulevia puheluita ja siirtää ne eteenpäin. Call Centre toimii, niin kuin nimi osuvasti kuvaakin, puhelimen avustuksella. Tarkoitus sillä on selvittää, mitä asia koskee, ja siirtää puhelu asiaa hoitavalle tasolle käsittelyyn. (Wikipedia 2013b, hakupäivä 26.11.2013.) Help Deskin toimenkuva on kattavampi. Suuremmat Help Deskit ovat usein strukturoituja eritasoiksi käsitelläkseen erilaisia kysymyksiä tietyllä tasolla. Tyypillisen Help Deskin tehtäviin kuuluu vastaanottaa kontaktiryitys, kirjata asia järjestelmään, yrittää selvittää mahdollisen häiriön tai ongelman syy ja lopulta myös auttaa asiakasta yleisimmissä ongelmissa. Help Desk hallinnoi asiaa usein tietojärjestelmän avulla. Jos asiaa ei saada ratkaistua heti, se on siirrettävä ylemmälle tasolle. (Wikipedia 2013c, hakupäivä 26.11.2013.)

Service Desk

ITIL:n mukaan (Berkhout ym. 2000, 29) Service Desk on tukipalveluista laajin. Se laajentaa tukipalvelutoimintaa Help Deskiä kattavammaksi integroimalla liiketoimintaprosessit osaksi palvelujärjestelmää. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakaskontaktien käsittelyn ja ongelmaselvityksien lisäksi Service Desk tuo järjestelmään mukaan hallinnoitavan rajapinnan asiakkaita varten. Kuviossa 1 ilmenee rajapinnan kattavuus. Rajapinnan avulla voidaan hallita muutospyyntöjä, ohjelmistolisenssejä, asiakaspalvelutasoa, käytettävyyystietoja ja taloudellista puolta ICT-osastolla. Usein Call Centret ja Help Deskit luonnollisesti kehittyvät aikanaan Service Deskiksi. Service Deskissä asiakasvuorovaikutus ulottuu puhelinta ja henkilökohtaista yhteydenottoa pidemmälle. Palvelu paranee merkittävästi asiakasta ja palveluntarjoajaa ajatellen. Service Deskin avulla käyttäjä voi kirjata, päivittää ja tiedustella tukipyyntöänsä uusilla tavoilla. Järjestelmän avulla myös automaattiset vikailmoitukset asiakkaan järjestelmästä ovat mahdollisia. Palvelua tarjoava yritys hyötyy uusista asiakaskontaktiväylistä, koska jatkuvien puhelinkeskeytyksien määrä pienenee ja työtaakka on käsitelty paremmin. Asiakas voi välittää esimerkiksi pienet tiedusteluluontoiset asiat tukipalvelun verkkopohjaisen järjestelmän avulla välttämättä turhaa puhelinlinjan kuormitusta. Tukipalvelun tarjoaja saa tämän jälkeen asiakkaalta ticketin asiaa koskien. Ticketit kuuluvat yrityksen sisäiseen ongelmanjäljitysjärjestelmään eli Issue Tracking Systemiin (ITS). Yksi tärkeimmistä Service Deskin järjestelmän toiminnoista on pitää asiakas ajan tasalla ticketin vastaanottamisesta ja sen edistymisestä. Edistymisestä ja vastaanotosta ilmoitetaan yleensä sähköpostilla. Kuviossa 2 on tyypillinen viesti asiakkaalle vastaanotetusta tehtävästä, joka on jo suunniteltu toteutettavaksi. (Berkhout ym. 2000, 29–35; Wikipedia 2013d, hakupäivä 27.11.2013.)



KUVIO 1. Service Deskin asiakaskontaktiväylät ja rajapinta. (Berkhout ym. 2000).

Installation Confirmation

Dear Mr. Smith,

We are pleased to inform you that your installation has now been scheduled. Your assigned Reference number is **CHG-22325**. This number should be retained for reference purposes

Description	Installation of New PC
Location	Library Rm. 34B
Telephone	0207 32324 ext. 2322
Mail address	<u>jansen_w@eve21</u>
Start Date	Tuesday 14-Jan 2000 at 09:00
To be completed by	Wednesday 15-Jan 2000 at 12:00

Should there be any further questions or queries, please do not hesitate to contact the ACME Service Desk on 0207 333444, quoting your assigned Reference Number.

Yours sincerely,

Jill Adams
(Service Support Installation manager)

KUVIO 2. Viesti Service Deskistä asiakkaalle. (Berkhout ym. 2000).

3.4 ICT-tuen tehtäviä

ICT-tuen tehtävät vaihtelevat paljon ICT-yrityksien välillä. Kaikentyyppisille yrityksille on yhteistä se, että ensisijaisesti palvellaan asiakkaan etuja. Asiakkaan silmissä tukipalvelut edustavat koko yritystä, joten on tärkeä yrityksen kannalta, että palvelu on asiallista ja toimivaa. Tukipalvelu on päivittäinen ensisijainen yhteydenottopiste (SPOC, Single Point of Contact) kaikille yhteydenotoille. Sen tavoite on palauttaa normaali palvelu niin pian kuin on mahdollista, mistä syystä tukipalvelulla on keskeinen osa tapahtumanhallinnassa (Incident Management). Tukipalveluun tulee yhteydenotto, kun palvelussa on häiriö tai halutaan tehdä palvelupyyntö. Häiriötä kutsutaan insidentiksi (Incident), joka on suunnittelematon palvelun häiriö tai palvelutason lasku ICT-palvelussa. Myös häiriö järjestelmässä, mikä ei ole vielä vaikuttanut palveluun on insidentti. Palvelupyyntö (Service Request) on asiakkaalta tullut kysymys saada neuvontaa, tietoa tai vastaus kysymykseensä. Palvelupyyntö voi olla myös standardimuutokseen (Standard Change) liittyvä kysymys tai palvelun käyttöoikeuteen liittyvä pyyntö. (Taylor 2007, 109–110.)

Tukipalvelun tehtäviä:

- kaikkien oleellisten insidenttien ja palvelupyyntöjen kirjaaminen järjestelmään, priorisointi ja kategoriointi
- ensimmäisen tason vianetsintäavun tarjoaminen ja ongelman diagnosointi
- ratkaistavissa olevien insidenttien ja palvelupyyntöjen ratkaiseminen
- ratkaisemattomien insidenttien ja palvelupyyntöjen vieminen seuraavalle tasolle
- käyttäjien tiedotus ticketin edistymisestä
- kaikkien järjestelmässä auki olevien selvitettyjen insidenttien, palvelupyyntöjen ja muiden puheluiden sulkeminen ja tehdyksi merkitseminen
- sovittujen käyttäjätyytyväisyyskyselyiden suorittaminen
- käyttäjien kanssa kommunikointi ja tiedotus odotettavissa olevista muutoksista, katkoksista ja prosessin etenemisestä
- asiakastietojärjestelmän päivittäminen

Oleellinen osa järjestelmää on, että palvelupyynnot, häiriöt ja niiden ratkaisutavat kirjataan ongelmanjäljitysjärjestelmään. Tällä tavoin vastaavuudessa sama ongelma voidaan jäljittää järjestelmästä ja ratkaisu on vaivattomampi. (Berkhout ym. 2000, 48–49).

3.5 Lähituki ja etätuki

ICT-tukea voidaan tarjota lähi- ja etätukena. Paikan päällä tehtyä korjaus-, vianselvitys-, opastus- tai huoltopalvelua kutsutaan lähitueksi. Yleensä lähituki on tarpeellista, kun kyseessä on laitteisto-ongelmien selvittely- tai asennustehtävä, joka vaatii olemista paikan päällä. Muulloin tuki voidaan tarjota etänä. Etätuki tarkoittaa palvelua, joka toteutetaan esimerkiksi palveluntarjoajan toimistolta etänä. Etätukitoimenpide voi olla tyypillinen puhelin- tai sähköpostitse tapahtuva neuvonta. (Clustigo 2013, hakupäivä 29.11.2013).

Etätukea voidaan myös tarjota etäyhteyden avulla. Etäyhteys eli Remote Connection tarkoittaa kahden koneen välistä yhteyttä, missä asiakkaan konetta voidaan käyttää oman koneen avulla. Koneen työpöytä ja käyttöjärjestelmä on etäyhteyden ottajan hallittavissa. ICT-alan yritys voi etähallinnan kautta tarjota palveluitansa nopeammin ja helpommin asiakkaalle. (Lacoma 2013, hakupäivä 29.11.2013.)

3.6 Opastus kirjoitetulla tai kuvitetuilla ohjeilla

Käyttäessään tietokonetta käyttäjät tapaavat usein ongelmia tietokoneohjelmien kanssa, mikä aiheuttaa valtavasti ajanhukkaa ja vaikeuksia. Käyttäjät karttavat usein käyttöohjeiden etsimistä internetistä, mutta vielä harvemmin käyttäjät etsivät ratkaisua ongelmaansa paperisista käyttöohjeista. Novickin ja Wardin (2006a) tutkimuksen mukaan tavallista enemmän käyttäjä mieluummin hylkäsi tehtävän suorittamisen kuin etsi apua paperisista ohjeista. Keskiverto-osuus kerroista, jolloin käyttäjä sanoi löytäneensä ratkaisun ongelmaan paperisista käyttöohjeista, oli nolla prosenttia. Samassa tutkimuksessa tehdyssä haastattelussa kerrottiin käyttäjien etsivän ohjeita yleisemmin verkosta, mutta keskiverto-osuus verkon avulla ohjeita etsiville oli vain 25 %. Käyttäjät luulivat, että he löytäisivät avun yhtä helposti kysymällä kollegaltansa tai kiertämällä ongelman jollain toisella tavalla. Kollegalta avun kysyminen todettiin nopeammaksi tavaksi löytää ratkaisu ongelmaan kuin opasmateriaalin selaaminen tai verkosta avun hakeminen. Yleinen ymmärrys käyttäjillä oli myös se, että manuaalin lukemiseen kuluu paljon työaika. Tämä työaika

on heidän uskomuksensa mukaan hyödyllisemmin käytettyä, kun itse yrittää selvittää ongelman yrityksen ja erehdyksen avulla. (Novic & Ward 2006a.)

Novick ja Ward (2006b) havainnoivat, että käyttäjien tyytymättömyys paperisiin käyttöohjeisiin oli selkeä, mutta he kumminkin tarvitsevat käyttöohjeet. Tutkimuksessa mukana olleet henkilöt painottivat, että verkkopohjaisen materiaalin avulla löytää vastauksen nopeasti, mutta navigointi oli yleisin ongelma. Verkkopohjaista opastusmateriaalia todettiin olevan vaikea löytää. Henkilöistä 24 %:lla avainsanahaut epäonnistuivat usein ja 32 %:lla oli vaikeuksia löytää oikeanlaisia hakutermejä. Helpompi olisi kysyä apua kollegalta. Silloin ei ole väliä, käyttääkö oikeaoppisia termejä, kunhan ongelma, johon haetaan vastausta, tulee selväksi. Osallistujat halusivat käyttöohjeiden olevan enemmän visuaalisia ja ongelmanratkaisupainotteisia. Käyttöohjeiden tulisi myös olla esitetty lukijan tietoteknisellä ymmärrystasolla. Dokumentaation pitäisi olla kattavaa ja selvää, mutta ei liian vaativaa. Tekstin mukana pitäisi olla asiaa selventäviä kuvia, ruudunkaappauksia sekä animaatioita. Dokumentaation pitäisi palvella aloittelijan ja edistyneen käyttäjän käyttötarpeita. (Novic & Ward 2006b.)

Ytimekkäästi sanottuna käyttöohjeiden tulisi olla mahdollisimman lyhyet, ytimekkäät ja helposti ymmärrettävät. Käyttöohjeiden tulisi sisältää myös linkkejä ylimääräiseen lähdemateriaaliin. Ohjeista pitäisi löytyä runsaasti esimerkkejä, selventäviä kuvia ja animaatioita. Luonnollisesti näiden kaikkien ydinkohtien mahduttaminen yhteen pakettiin on työlästä. Käyttäjät ovat hyvin erilaisia tiedoiltaan, käyttämiltään sanastoilta ja taidoiltaan. Ennakkoasenteet käyttöohjeiden suhteen ovat usein negatiivisia, mutta käyttöohjeille on silti olemassa käyttötarve. (Novick & Ward 2006b.)

4 VIDEO-OHJEISTUS ICT-PALVELUIDEN TUKENA

4.1 Yleistä video-ohjeistamisesta

Videomuotoinen opastus on vielä melko uusi asia verkossa. Akateemiset kirjastot ovat käyttäneet verkkopohjaista opastusta jo vuosia. Opastuksen laatu on aikaisemmin rajoittunut usein ryhmiin verkkosivuja. Käyttäjät pitivät yleensä parempana sivustoa, joka sisältää paljon grafiikkaa, ja he oppivat monesti paremmin itse tekemällä. Tästä syystä monet kirjastot ovat panostaneet Flash-tutoriaalien tuottamiseen, jotta voisivat sisällyttää verkko-opastukseensa multimediaa, grafiikkaa ja interaktiivisuutta. Flash-pohjaisen tutoriaalin teko vaatii erikoisosaamista ja taitoa, mikä on aloittelijan yleensä hankala opetella. Viime aikoina uudet työkalut ovat helpottaneet Flash-multimedian tuotantoa suuresti. Erityisesti uudet screencast-ohjelmat ovat yksi syy tähän. Nämä ohjelmat nauhoittavat tietokoneen näyttöä ja siinä tapahtuvia toimintoja, joista tuotetaan helposti myös Flash-pohjainen multimediavideo. Screencast-ohjelmat ovat usein edullisia ja aloittelijan on helppo opetella niitä käyttämään. Screencastit ovat suhteellisen uusi asia, mutta niistä kirjoitettua tietoa on jo vähän saatavilla. (Oud 2009, hakupäivä 6.12.2013.)

Termille screencasting ei ole vielä vakiintunutta suomenkielistä vastinetta. Puhutaan näytön nauhoittamisesta, ruuduntallennuksesta, ruutukaappausvideoinnista ja video-ohjeistamisesta. Screencastit ovat lyhyitä ohjeistavia videoita, jotka demonstroivat tietokoneaiheisia tehtäviä. Video-ohjeistaminen eli screencasting tarkoittaa kuvaruudun tapahtumien, nauhoittajan äänen ja hiiren liikkeiden tallentamista videoiduksi kokonaisuudeksi. (Notess 2012.) Screencastit toteutetaan kokonaan ohjelmistopohjaisesti, joten ylimääräistä kameraa ei tarvita. Ohjelmisto voi olla erillinen tietokoneelle hankittava ja asennettava ohjelmisto tai se voidaan hankkia SaaS-toimintamallin avulla eli ohjelmistovuokrauksena, kuten Dream Brokerin ohjelmisto. (Dream Broker Oy 2013a, 2).

4.2 Perusteluja video-opastukseen

Miksi opastuksen tulisi sitten olla videomuotoista opastusta perinteisen tekstin ja kuvituksen sijasta? Tempelman-Kluit vertaili artikkelissaan käyttäjän oppimiskykyä eri tavoin esitetyillä ohjeilla. Käyttäjälle esitettiin samat ohjeet kahdella eri tavalla. Ensimmäinen versio demonstroi perinteisiä ohjeita HTML-verkkosivuston avulla tekstin ja kuvien kanssa. Toinen versio ohjeista

esitettiin käyttäjälle vähemmän perinteisenä videona yhdessä selostuksen kanssa. Tempelman-Kluit tuli tutkimuksessaan siihen tulokseen, että videomuotoiset tutoriaalit, kuten screencastit, ovat potentiaalisesti paljon tehokkaampia kuin perinteiset ohjeet verkkosivulla tekstin ja kuvien muodossa. Videon avulla pystytään kertomaan paitsi sama, mitä kuvien ja tekstin avulla, myös tuomaan esille muita elementtejä: esimerkiksi selostusta visuaalisesti ja verbaalisesti. Lisäksi video voidaan segmentoida. Segmentoinnilla tarkoitetaan videon lohkomista osiksi, missä tietty osakokonaisuus käsitellään kerrallaan, jolloin käyttäjälle jää hetki aikaa käydä läpi opittu asia. (2006, hakupäivä 6.12.2013). Samantapaisilla linjoilla oli myös Oud, (2009, hakupäivä 6.12.2013) jonka mukaan pitkien videoiden sijasta lyhyehköillä segmenteilla voidaan laskea kynnystä, minkä aikaa käyttäjällä menee videon informaation käsittelemiseen.

Oud myös mainitsee vuorovaikutteisuuden tärkeydestä. Screencastia katsellessaan käyttäjällä on kontrolli sisällöstä. Video-opastus on tehokkaampaa, kun käyttäjällä on kontrolli videon tahdistusta ja mahdollisuus kelata tai pysäyttää video. Tällöin käyttäjä tuntee myös osallistuvansa enemmän screencastin opastukseen. Osallistumalla opastukseen käyttäjän on helpompi siirtää opittu asia käytäntöön oikeisiin tilanteisiin, mikä onkin opastuksen ja oppimisen perustavoite. Screencastit ja multimediatutoriaalit simuloivat reaaliaikaisesti käyttäjän käyttöympäristöä tietokoneella, mikä myös helpottaa oppimista. Palautteen käyttäjä saa itse näkemällä, kun opittu asia laitetaan käytäntöön ja käyttäjä onnistuu tavoitteessaan. (2009, hakupäivä 6.12.2013.)

4.3 Video-ohjeistaminen verrattuna perinteisiin käyttöohjeisiin

Video-ohjeiden hyöty verrattaessa perinteisiin käyttöohjeisiin on selvä. Useimmiten on nopeampaa tehdä selittävä video, missä demonstroidaan, miten monimutkaiset operaatiot suoritetaan ohjelmassa kuin kirjoittaa vaihe vaiheelta ohjeet esimerkiksi sähköpostiin, puhumattakaan kuvien lisäämisestä ohjeisiin. Videoiden julkaiseminen online-videokoosteeksi asiakkaita varten voi pienentää myös palveluaikojä asiakaspalvelutilanteissa ja vähentää puhelinvierailun kuormitusta. Perinteiset tekstimuotoiset ohjeet ovat usein ainakin osittain tulkinnanvaraisia. Ne voivat olla vaikeaselkoisia, vaikka olisivat kuinka selkeästi laadittuja. Kirjallisissa ohjeistuksissa ei ole varmuutta siitä, saako lukija vastauksen kysymykseensä. Tästä syystä suositellaan videomuotoista ohjeistusta, koska se on kokonaisuudessaan yleensä selittävämpi kuin perinteiset tekstimuotoiset ohjeet. (Dream Broker Oy 2013b, hakupäivä 9.12.2013.) Oppiessaan ihmisen aivojen aistikanavat aktivoituvat. Useimmiten ajatellaan, että

mitä enemmän aivojen aistikanavoita aktivoidaan, sitä tehokkaampaa oppiminen on. (Jyväskylän yliopiston kielikeskus, hakupäivä 10.12.2013.) Yksi vaikeimmista tavoista oppia, on lukea vain tekstiä paperilla ja pelkkä teksti ei aktivoikaan useita aistikanavia. Useimmilla nykyaikaisista ohjelmistoista on värikäs käyttöliittymä, missä on monenkaltaista grafiikkaa, ikoneja, valikkoja ja liikkuvia säätimiä. Tällaisen monimutkaisen ohjelman käytön opettelu pelkästä tekstistä on melkein mahdotonta. Vähäeleinen teksti ei aktivoi aivojamme oppimista varten samalla tavoin kuin visuaalisesti monipuolinen video tekee. (Ozsvald 2010, 11.)

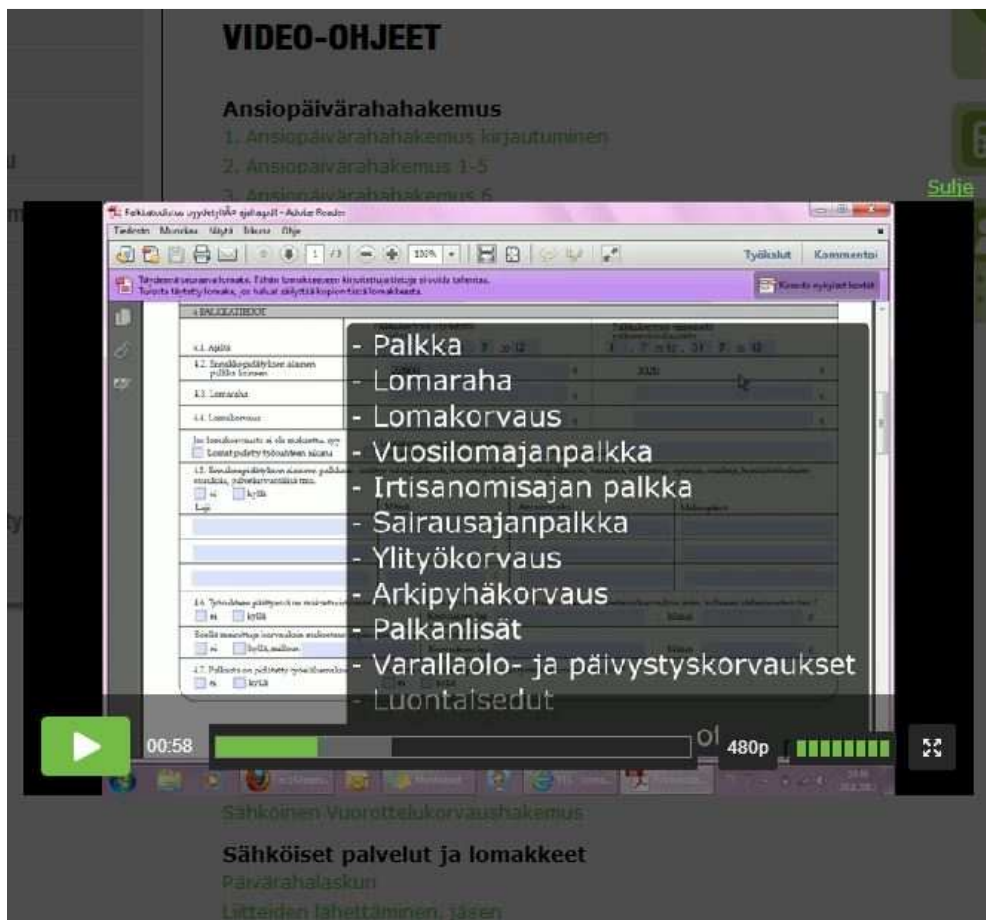
Notessin mukaan kirjalliset ohjeet voidaan luokitella kahteen eri luokkaan. Hyvin suunnitellut ohjeet ovat laadukkaasti kuvitettuja, mutta huonoja sisällöltään. Tekstipainotteiset tutoriaalit ovat usein sisällöltään runsaita ja laadukkaita, mutta huonosti tai ei ollenkaan kuvitettuja. Parhaimmat tutoriaalit ovat yhdistelmä näitä ja siten selvästi eniten aikaa vieviä tuottaa. Usein niiden tekemiseen on osallistuttava loppukädessä useampi henkilö, mistä syystä ohjeiden tekemiseen käytettyjen työtuntien määrä kasvaa. (2012, 1.)

Näsin opinnäytetyöstä voidaan havaita, että videomuotoinen ohjeistus pitää yllä katsojan mielenkiintoa paremmin kuin tekstimuotoiset ohjeet. Hän vertaili opinnäytetyössään käyttäjillä perinteisiä teksti- ja kuvamuotoisia ohjeita kuvaruutuvideon kanssa. Tuloksissa Näsi huomasi suurimman eron ohjeiden välillä tulevan ilmi siinä, luetaanko ohje loppuun asti vai ei. Testattavana hänellä oli kaksi tekstiä ja kuvaa hyödyntävää ohjeistusta ja yksi käyttäjää ohjeistava video. Teksti- ja kuvamuotoista ohjeistusta lukeneista käyttäjistä osa sekosi kohdasta, missä olivat menossa. Ohjeistusvideo suoriutui testissä parhaiten mielenkiinnon säilyttämisessä. Ainoaksi huolenaiheeksi ohjeistusvideoissa Näsi mainitsi sen, muistaako käyttäjä videon katselun jälkeen enää, mitä pitää tehdä. Tuloksista voidaan päätellä, että lyhyet ohjeet on järkevä tehdä ohjeistusvideona ja pitemmät ohjeet vaiheittaisena kirjallisena opastuksena tai katkottava lyhyiksi videopätkiksi. (2012, 27.)

4.4 Video-opastus yleisessä käytössä

Youtube ja muut suositut videopalvelusivustot, kuten ShowMeDo, ovat mahdollistaneet videotutoriaalien jakamisen yleiseen käyttöön ilmaiseksi. Käyttäjän on mahdollista etsiä ohjeita nykyään lähes mistä tahansa aiheesta. Opastavat videotutoriaalit ovat yleistyneet etenkin ohjelmoinnin- ja kuvankäsittelyohjelmien alueella. Ohjelmoinnissa ja kuvankäsittelyssä

videotutoriaalit ovat valtava apu. Sama asia, mikä veisi kirjallisessa muodossa useita sivuja tehdä, saadaan mahdutettua muutaman minuutin pituiseen videoon. Videotutoriaalit ovat usein ilmaisia katsottavaksi, mistä saattaakin johtua niiden kasvava suuri suosio. (Ozsvald 2010, 16–20.) Dream Broker yhteistyöhön lähettyään, myös Yleinen työttömyyskassa (YTK) hyödyntää nykyään video-ohjeita asiakkaiden palvelemisessa (kuvio 3.). Videoista on ollut paljon apua näyttämään asiakkaille kädestä pitäen, miten lomakkeita pitää täyttää. (Dream Broker Oy 2013c, hakupäivä 10.12.2013.)



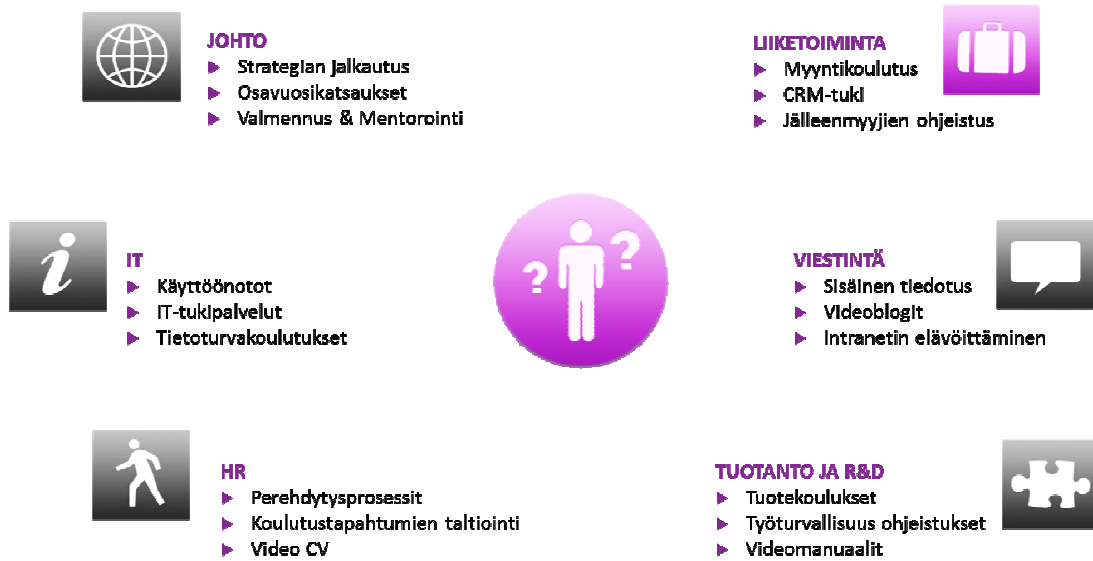
KUVIO 3. YTK video-ohjeet (YTK 2013, hakupäivä 10.12.2013)

4.5 Video-opastus yrityksissä

Monet yritykset käyttävät nykyään kuvaruutuvideoita osana liiketoimintaansa. Video-opastusta yritykset voivat käyttää hyödykseen esimerkiksi yrityksen sisäisessä viestinnässä elävöittämään intranetiä videoblogien muodossa tai työntekijöiden ohjeistamisessa. Isommassa yrityksessä

sisäisen viestinnän haasteena on usein viestinnän selkeys ja nopeus sekä kaikkien toimipisteiden tavoittaminen samanaikaisesti. Yli 50 henkilöä työllistävissä asiantuntijaorganisaatioissa on tyypillisesti valtavasti laaja-alaista tietotaitoa. Yksittäinen työntekijä omaksuu helposti suuria määriä osaamista esimerkiksi uusiin järjestelmiin liittyen. Tämä tietotaito on järkevä jakaa yrityksen henkilöstön kesken. Joustava tapa toteuttaa tietotaidon jakaminen on online-videoratkaisu. Tällä tavoin ei tarvitse huolehtia koko henkilöstön kokoamista lähikoulutustilaisuutta varten. Pienemmissä asioissa, kuten uusien tietojärjestelmien käyttöönotoissa, ei välttämättä tarvitse lähikoulutusta lainkaan. Koko koulutus voidaan hoitaa videon avulla. Havainnollistavien ja aina saavutettavissa olevien online-videoiden avulla säästetään resursseja ja vältetään väärinymmärryksiltä, ja sitä kautta myös virheiden mahdollisuudet vähenevät. Video-ohjeita voidaan käyttää myös uusien työntekijöiden perehdytysprosessissa. Kerran luomalla perehdytysvideot voidaan perehdyttää useita työntekijöitä yrityksen tavoille, mikä säästää resursseja. Videon avulla voidaan kertoa työntekijöille yrityksen sisäisistä muutoksista ja muista tärkeistä asioista tai esimerkiksi järjestää koulutustapahtumia. Yritykset voivat ottaa ohjeistusvideot käyttöönsä myös osaksi markkinointia. Markkinoitavaa järjestelmää tai sen ominaisuuksia voidaan demonstroida laajalle kohdeyleisölle videon muodossa. (Dream Broker Oy 2013b, hakupäivä 9.12.2013.)

Myös tukipalveluna ohjeistusvideosta on oiva apu (kuvio 4.). Kun asiakkaalla on ongelmia tuotteen käyttämisessä, hän useimmiten pyrkii etsimään ratkaisua ohjeista tai kollegoiltaan. Asiakas ottaa yhteyden järjestelmän tarjoajaan, mikäli ei löydä ratkaisua helposti toista kautta. Asiakkaalle tarjottavat hyvin tuotetut videotutoriaalit lisäävät hänen mahdollisuuksiaan ratkaista ongelma itsenäisesti. Asiakkaalle video-ohje tarjoaa kätevän vaihtoehdon perinteiselle tekstiohjeelle ja parhaimmillaan video on helppo sekä viihdyttävä seurata. Videosta suurimman avun saavat todennäköisesti käyttäjät, joille uuden tekniikan oppiminen on vaikeaa. Videon havainnollistavan materiaalin vuoksi käyttäjän on helpompi sisäistää opetettava asia. (Dream Broker Oy 2013b, hakupäivä 9.12.2013.)



KUVIO 4. Asiakkaiden käyttökohteita (Dream Broker Oy 2013d, hakupäivä 10.12.2013)

5 OPASTUSVIDEOON TEKOPROSESSI

5.1 Suunnittelu ja nauhoitustilanteen valmistelu

Todellinen työ opastusvideoita luotaessa tehdään suunnitteluvaiheessa. Monelle on helppoa jäädä kiinni videoinnin luomisen helppouteen ja unohtaa samalla, että videon tarkoitus on olla käyttäjää ohjeistava opastusvideo. Opastusvideota luotaessa on siis tärkeää pitää mielessä nauhoitustilanteen perusasiat. Nauhoitusta suunniteltaessa ympäristömuuttujat on pyrittävä minimoimaan tilanteesta. Tämä tarkoittaa niin fyysistä tilaa, missä nauhoitus tehdään kuin myös virtuaalista tilaa tietokoneen näytöllä. Tietokoneen työpöydän tulisi olla puhdas ja esillä tulisi olla vain ohjeistukselle välttämättömät ikonit ja ikkunat. Ylimääräiset kuvakkeet ja ikkunat vievät katsojan huomion muualle opetettavasta aiheesta. On myös järkevää sulkea kaikki tarpeettomat ohjelmat ja muut kommunikointivälineet nauhoituksen ajaksi, jotta voitaisiin välttyä keskeytyksiltä nauhoitustilanteessa. Yleisesti sanottuna kaikki visuaalinen sotku on minimoitava. Ympäristöstä saadaan oppimista edeltävä, kun videoitava alue on pienin mahdollinen. Tällä tavoin voidaan keskittää katsojan huomio näytöllä vain niihin osiin, mitä ollaan opettamassa. Pienemmät mittasuhteet omaava video on tiedostokooltaan pienempi ja latautuu nopeammin. Nauhoitettavan alueen koko valitaan niin, että katsoja näkee selvästi opetettavan esimerkin ilman, että konteksti katoaa. Koko näyttöä ei ole hyvä nauhoittaa, koska asiaankuulumattomat kohteet, kuten työkalupalkki ja ilmoituskenttä vievät katsojan huomion. (Notess 2012, 14–84.)

Kuulokemikrofonin käyttö on yleensä suositeltavaa avoimessa tilassa, jossa nauhoitus tapahtuu. Nauhoitettu ääni kuulostaa aina samalta kuin se huone, missä nauhoitus tehdään. Yhdistetty mikrofoni poimii vain nauhoittajan äänen, ja kuulokkeet estävät toimiston muiden työntekijöiden häiritsemisen. Näin saadaan rajoitettua videon taustamelua. Ideaaliolosuhteissa nauhoitustila on erillinen ja äänieristetty huone. (Zeitler 2010, hakupäivä 25.11.2013.) Notessin (2012, 15) mukaan on hyvä säätää nauhoituksen äänenvoimakkuus normaalitasoiseksi jo ennen nauhoitusta. Äänenvoimakkuutta voidaan muuttaa nauhoituksen jälkeenkin, mutta on helpompi muuttaa se ennen nauhoitusta. Hyvä tapa säätää äänenvoimakkuus normaaliksi on esimerkiksi täsmätä testinauhoitus yhteen jonkin asiantuntevan uutistoimiston verkkolähetysten äänenvoimakkuuteen. Tämän jälkeen ei tule enää ikäviä yllätyksiä äänen kanssa.

Videon pituudesta ollaan kirjallisuudessa monta eri mieltä. Yleinen mielipide on, että video olisi pidettävä mahdollisimman lyhyenä. Tiettyyn ongelmaan yksinkertaista teknistä tukea tarjoavat videot ovat usein 1–3 minuutin pituisia. Tyypillisesti käyttäjä haluaa vain ratkaisun ongelmaansa, jotta voisi jatkaa työntekoa. Video voi silti olla pitempi monimutkaisen ongelman tilanteessa. Mikäli esitettävänä on useita eri osia, olisi hyvä jakaa ne omiksi, noin 3–5 minuuttia kestäviksi nauhoitteiksi. Kun vastaus on vaikea selittää runsailla kuvilla ja tekstillä, lyhyet videot toimivat parhaiten. (Ozsvald 2010, 33–34.)

Suunniteltaessa pitempiketoista videota on hyvä tietää ennalta, mitä tulee selittämään videossa. Videota suunniteltaessa voidaan käyttää Notessin mukaan click pathing -suunnitelmaa. Se on suomennettuna suunnitelma hiiren painalluksille ja kursorin liikehdinnälle. Lyhyemmille videoille reitti voidaan kehittää videota nauhoitettaessa, mutta pidemmille videoille suunnitelma olisi hyvä olla valmiina. Suunnitelmaan kuuluvaa aloitusnäkyä, linkitykset, käytettävät esimerkit ja kaikki muistiinpanot, joista halutaan katsojaa huomauttaa videota nauhoittaessa. Suunnitelma voidaan tulostaa paperille, jotta sitä olisi helpompi noudattaa nauhoitustilanteessa. Click pathing -suunnitelma ei ole pakollinen, mutta siitä on paljon apua myös myöhemmin, jos ohjeita pitää muuttaa ja nauhoitus on tehtävä uudelleen. Suunnitelman rinnalle voidaan myös lisätä nauhoituksessa tapahtuva kerronta. Äänitys voidaan nauhoittaa videota kuvattaessa tai ääniraita voidaan lisätä kuvauksen jälkeen videolle. Kuviossa 5 on yksinkertainen esimerkki click pathing -suunnitelmasta. (2012, 17.)

1. Begin at Google's homepage.
2. Go to Google Scholar.
3. Set Settings.
4. Search for "montana state" in Library Links.
5. Select "Check MSU Availability."
6. Scroll down to Bibliography Manager.
7. Show option for EndNote.
8. Save.
9. Demonstrate with search on "bozeman."

Run through a quick rehearsal of these steps, and resize the browser window to the minimum size that can still display the important information. In this case, the dimensions 650 × 396 work well.

KUVIO 5. Click pathing -esimerkki. (Notess 2012, 40)

5.2 Ruudun näkymä

Usein nauhoitus tapahtuu suuremmalla resoluutiolla, kuin millä videota katsellaan. Tästä syystä teksti ja muut tärkeät tapahtumat videolla ovat katsojalle pienemmässä koossa. Ihanteellinen tilanne katsojalle on rajata videoitava alue niin pieneksi, että teksti kutistuu kaikkein vähiten. Yleensä on hyvä rajata pois ruudun näkymästä myös kaikki tarpeeton, kuten alareunan työkalupalkki. Esiin ponnahtavia huomautuksia käyttöjärjestelmältä pitäisi myös pyrkiä välttämään. Tämä onnistuu helpoiten varmistamalla, että käyttöjärjestelmän ja käytettävien ohjelman päivitykset ovat ajan tasalla ennen nauhoitusta. (Ozsvald 2010, 44.)

5.3 Äänityksen tarve

Mikrofonin avulla nauhoittaja saa myös äänen taltioitua mukaan videoon, mikä onkin olennainen osa screencasteissa. Kerronnan avulla esitettävä asia saadaan tuotua helpommin ymmärrettävään muotoon. Ruudulla tapahtuvia asioita on mukavampi seurata ja katsoja pysyy vireillä. (Peterson 2007, hakupäivä 25.11.2013.) Toisaalta äänitys ei ole aina välttämätöntä. Äänen nauhoitus lisää paljon työtä videon tekemiseen. Meehan ja Hyland huomasivat omissa nauhoituksissaan, että on vaikea saada ääntä nauhoitettua hyvin ensimmäisellä kerralla. Jokainen pieni leike vaati monta ottoa, ennen kuin ääni saatiin nauhoitettua kompuroimatta selkeäksi ja hyvin artikuloiduksi pätkäksi. Kesti myös aikansa ennen kuin tottui siihen, että täytyy toistaa monta kertaa samaa lausetta muiden kuullen toimistolla ja olla nolestumatta tilanteeseen. Monet ohjelmat antavat käyttäjän lisätä tekstikenttiä videoon. Äänettömän videon hyöty on siinä, että videon katsoja ei tarvitse kuulokkeita seuratakseen videota. Huomattiin myös, että lyhyet videopätkät ovat itsestään selittäviä sellaisenaan eivätkä usein tarvitse ääniraitaa. Äänettömien videoiden nauhoittaminen nopeuttaa tuotantoa huomattavasti. (2009, hakupäivä 19.11.2013).

5.4 Yleisimmät virheet

Zeitler luetteloi yleisimpiä virheitä screencastin toteutuksessa artikkelissaan (2010, hakupäivä 25.11.2013). Yleiseksi virheeksi koettiin muun muassa liiallinen hiiren liike nauhoitettaessa. Hiiren osoitinta ei tulisi käyttää liikaa korostaakseen tärkeitä asioita ruudulla eikä hiiren osoittimella saisi hosua liikaa. Sen sijaan korostaminen voidaan tehdä tehokkaammin ja käyttäjäystävällisemmin, kun käytetään ohjelman zoom- tai panoroitintoimintoa lähentämään kuva tärkeisiin osiin videota.

Lähennys- ja loitonustoiminnot saavat screencastin näyttämään mielenkiintoisemmalta. Panoroimalla saadaan pidettyä keskeinen asia keskellä ruutua. Hiiren osoitinta on kumminkin käytettävä usein, koska se on ainoa asia, mihin katsoja keskittyy, kun seurattavana ovat yksityiskohtaiset video-ohjeet. Zeitler myös painottaa, että screencastien luonteen mukaisesti screencastien on tunnettava katsojalle spontaaneilta. Liiallinen suunnittelu ja käsikirjoitukseen jumiutuminen saa videon tuntumaan kömpelöltä. Käsikirjoitusta on hyvä noudattaa runkona videolle, jotta opastettava asia saadaan opetettua katsojalle. Äänentallennuksen kannalta hyvä mikrofoni on tärkeä sijoitus. Ääni saadaan kuulostamaan luonnolliselta hyvällä mikrofonilla ja se jättää pois ylimääräiset taustäänet audioraidalta, kuten hiiren painallukset, näppäimistön äänet ja muut häiritsevät äänet. Ozsvald huomauttaa selostuksen tärkeydestä nauhoituksessa. Hän vertaa hiljaisia opastusvideoita äänettämiin mainoksiin. Selostetulla videolla saadaan huomattavasti tehokkaampia screencasteja kuin äänettömillä. (2010, 38.)

5.5 Laitteistosuositukset

Opastus-videon luominen ei vaadi tietokoneelta valtavaa suorituskykyä. Pääasiallisesti ehtoja asettaa käytettävän ohjelmiston raskaus. Nykyaikainen tietokone on useimmissa tapauksissa riittävä. Kun videoon tahdotaan lisätä ääntä, laitteiston merkittävin komponentti on mikrofoni. Useimmiten tietokoneen integroidut ja kauppojen halvimmat mikrofoni-mallit ovat riittämättömiä nauhoittamaan hyvälaatuista ääntä. Taustäänet ovat jatkuva ongelma äänennauhoituksessa. Ne voivat johtua ulkoisista ongelmista, kuten ohiajavista autoista, elektronisista laitteista, huonosta mikrofoni-tekniikasta tai jopa äänekkäästä hengittämisestä mikrofonin. Elektroniset laitteet ääntävät usein ihmiskorvan kuulematonta ääntä, mistä voi olla paljon haittaa, kun huomaa nauhoituksen jälkeen, että audioraidan äänitys on epäonnistunut. Helpoin tapa välttyä elektronisilta ääniltä on siirtää kaikki mahdolliset häirttekijät muutaman metrin päähän mikrofonilta. Mikrofonimallin valitsemisessa on syytä pysyä tarkkana. (Ozsvald 2010, 117–118.) Ozsvald suosittelee vaihtamaan perinteiset 3,5 mm liitännäiset mikrofonit USB-mikrofonin. Mikrofonin, jossa 3,5 mm liitäntä, muuttaa analogisen signaalin digitaalseksi vasta tietokoneessa ja tästä syystä se poimii ylimääräistä hälyääntä. USB-mikrofoni siirtää signaalin digitaalisena ja ylimääräistä ääntä ei synny. (2010, 58.)

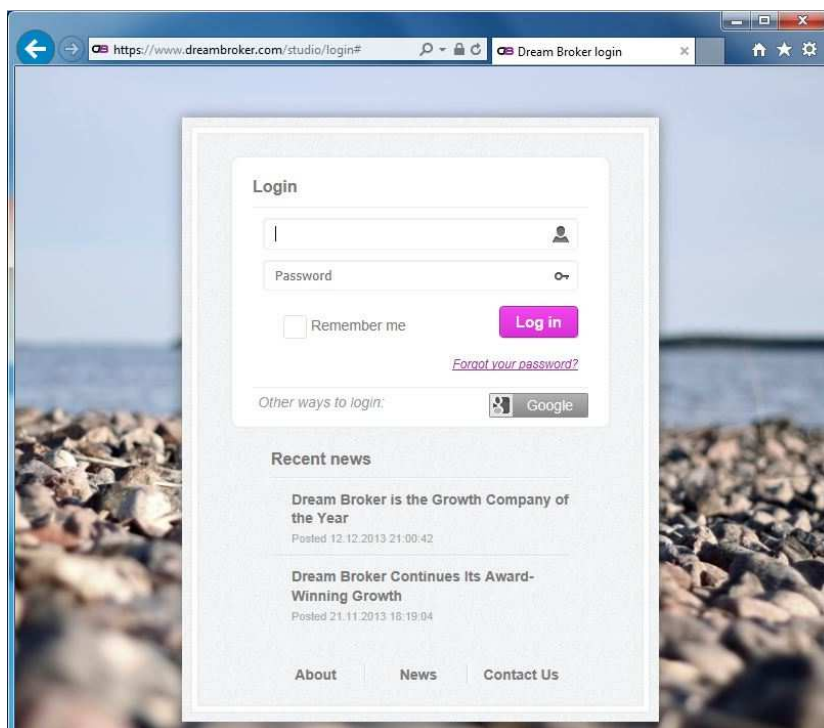
Ozsvald suosittelee The Screencasting Handbook -kirjassaan käytettäväksi mikrofoni-ksi Samson CO3U, Lapel Microphone, Logitech QuickCam Communicate Deluxe Webcam, Blue Snowball,

Logitech Headset ja Audio-Technica AT2020USB mikrofoneja. Laadukkaiden mikrofonien hinnat vaihtelevat 40–190€ välillä.

6 DREAM BROKER STUDIO ESITTELY JA KÄYTTÖOHJE

6.1 Dream Broker studio

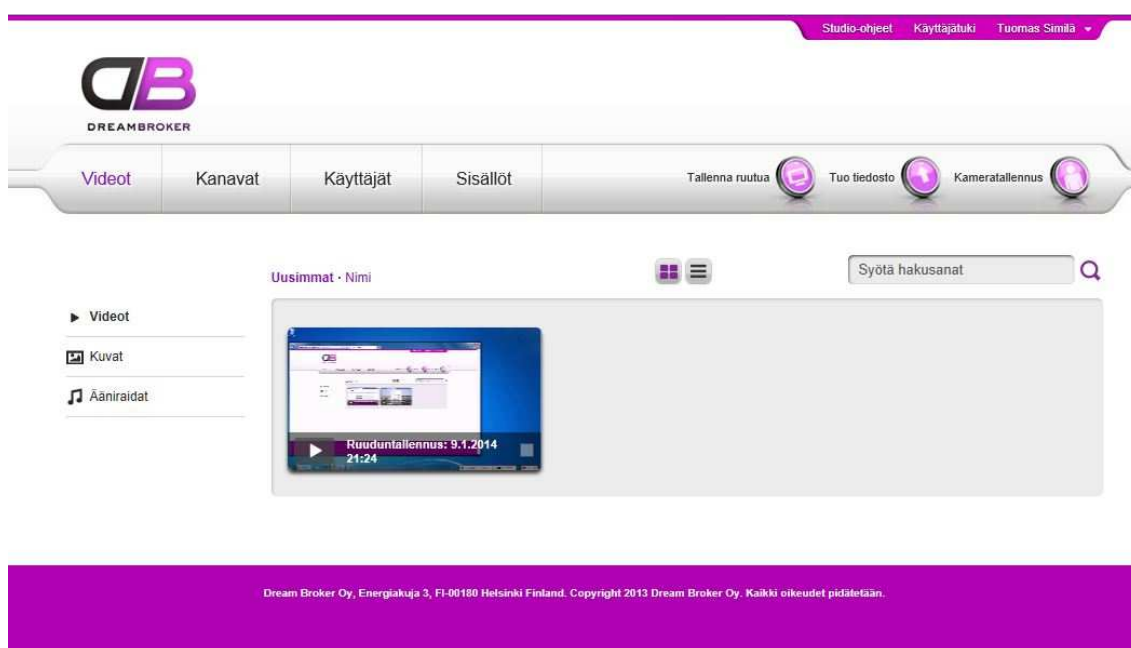
Suomalaisen Dream Broker Oy:n kehittämä Screencasting-ohjelmisto on pilvipalvelutoimintamallilla tarjottavissa oleva ohjelmisto. Ohjelmisto toimitetaan asiakkaalle ohjelmistovuokrauksena. Ohjelmiston alusta toimii täysin selainkäyttöisenä alustana videon tuottamiseen, editointiin ja jakeluun internetissä. Erillistä asennusta ei siis täydy tehdä, mutta verkkoyhteys on tarpeellinen. Ohjelmistoalusta yhdistää tärkeimmät videontuottamisominaisuudet perinteisestä ammattilaisen videotuotanto-ohjelmistosta yhtenäiseksi ja helppokäyttöiseksi kokonaisuudeksi. Ohjelmistoa käyttääkseen käyttäjällä on oltava voimassaoleva Dream Brokerin käyttäjälisenssi palvelulle. Dream Brokerin ohjelmiston käyttö alkaa sisäänkirjautumalla (kuvio 6.) järjestelmään osoitteessa <https://www.dreambroker.com/studio/>. (Dream Broker Oy 2013a, 2.)



KUVIO 6. Dream Broker sisäänkirjautuminen. (Dream Broker Oy 2013e, hakupäivä 13.1.2014)

6.2 Käyttöliittymä

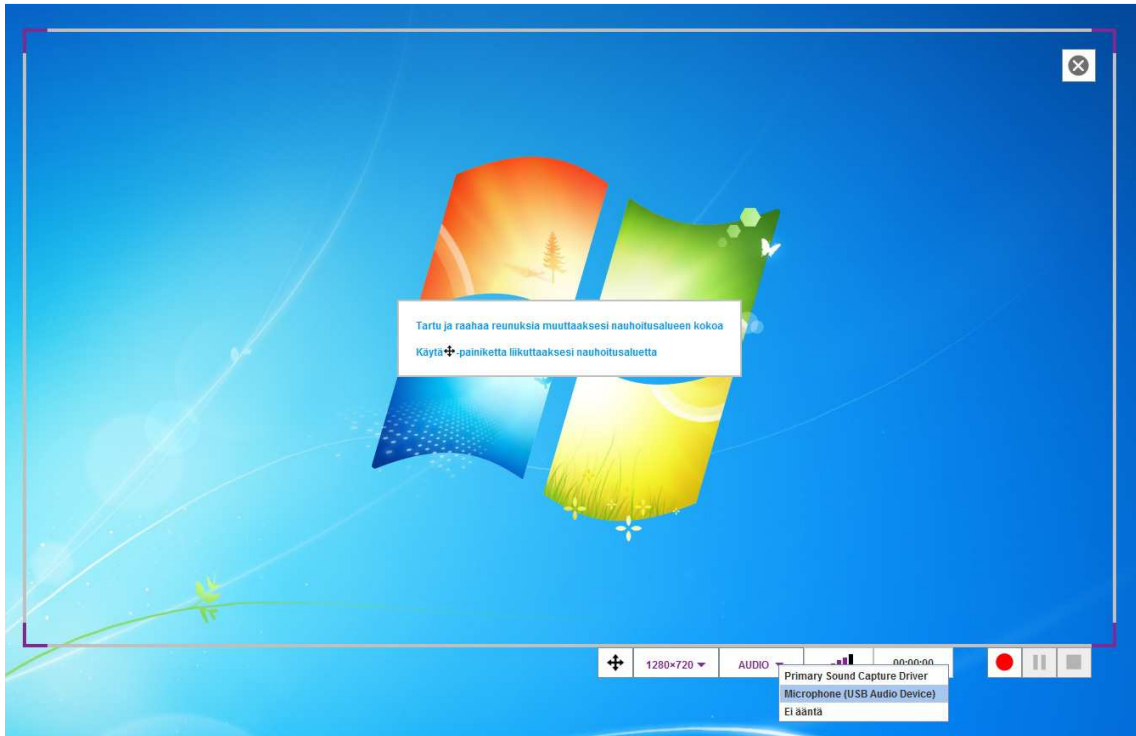
Dream Brokerin ohjelmisto on kehitetty erityisen helppokäyttöiseksi. Ohjelmiston käyttö ei vaadi perehtymistä videoteknologiaan. Keskivertoiset tietotekniset taidot omaava tietotyöläinen voi nauhoittaa ensimmäisen videonsa muutamassa minuutissa. Päänäkymä on selkeä ja siitä voi havaita heti tärkeimmän toiminnon ohjelmistossa: ruudun tallennuksen (kuvio 7.). Ohjelmiston käyttöliittymä avautuu käyttäjälle perinteisenä välilehtimallina. Video-välilehden alla ovat käyttäjän tuoreimmat ruuduntallennukset ja tältä välilehdeltä löytyvät myös kaikki videoiden tuotantotyökalut. Vasemmalta sivun reunalta löytyvät käyttäjän ottamat kuvankaappaukset sekä ääniraidat. Kanavat-välilehden kautta julkaistaan kaikki ohjelmistolla tuotettu materiaali. Tämän välilehden avulla voidaan ryhmitellä ruuduntallennusjulkaisuja kokonaisuuksiksi käyttäjittäin tai käyttäjäryhmittäin. Sivuston ylälaidasta ovat Dream Broker -ohjelmiston käyttöohjeet, käyttäjätuki ja käyttäjäasetukset. Käyttäjäasetuksista on mahdollista vaihtaa sivuston kieli englanninkielisestä suomenkieliseksi.



KUVIO 7. Päänäkymä (Dream Broker Oy 2013e, hakupäivä 13.1.2014)

6.3 Ruuduntallennus

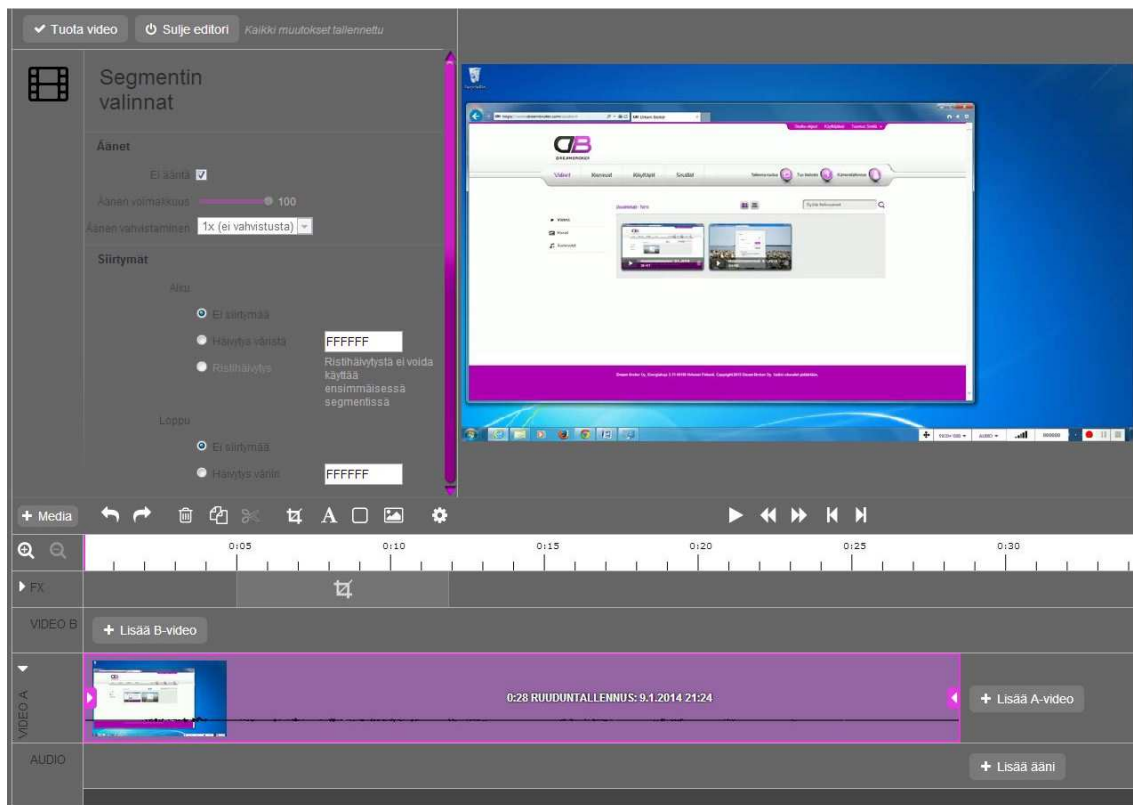
Videon nauhoitus tapahtuu tallenna ruutua -painikkeen avulla. Käyttäjälle avautuu ensin näkyviin ruuduntallennuskehikko (kuvio 8.). Kehikon avulla voidaan rajata alue, millä ruuduntallennus tapahtuu. Kehikko on vapaasti siirreltävissä ja sen kokoa voidaan muuttaa. Suositeltavana on käyttää ruuduntallennukseen ohjelmassa valmiiksi listattua asetusta, kuten 720p. Kehikon alareunasta valitaan äänilähde videolle.



KUVIO 8. Ruuduntallennuskehikko. (Dream Broker Oy 2013e, hakupäivä 13.1.2014)

6.4 Editointi

Ruuduntallennusta pääsee käsittelemään videot-välilehdeltä valitsemalla video, jota tahdotaan editoida. Video avautuu ja sivuston oikealle puolelle ilmestyy lista painikkeista (kuvio 9.). Usein on hyvä ottaa alkuperäisestä videosta varmuuskopio tässä vaiheessa painamalla kopioi-kuvaketta. Videonkäsittely tapahtuu käytännössä palvelimen prosessina, joten erityistä prosessointitehokkuutta videonkäsittelyyn ei vaadita omalta työasemalta. Editoi-kuvakkeesta aukeaa videon editoimistyökalu.



KUVIO 9. Videoeditori. (Dream Broker Oy 2013e, hakupäivä 13.1.2014)

Videoeditori koostuu videon esikatselunäkymästä, aikajanasta ja videon editointitoiminnoista (kuvio 10.). Editorissa voi esikatsella videota sen toimintapainikkeilla: play, pause, eteenpäin ja taaksepäin. Videon aikajana osoittaa kohdan, missä nauhoite on menossa. Aikajanan yläpuolella sijaitsevat videon editointitoiminnot. Toiminnoista tärkeimmät ovat videon leikkaus, alueen rajaaminen, tekstin lisääminen ja korostuksen lisääminen. Editorista poistuminen tapahtuu ruudun vasemmasta ylälaidasta. Sulje editori -painike sulkee videoeditorin, mutta ei lisää tehtyjä muutoksia vielä lopulliseen videoon. Videon muokkaamista voi jatkaa tämän jälkeen samasta tilanteesta. Tuota video -painike sulkee editorin ja tallentaa kaikki tehdyt muutokset alkuperäisen videon päälle.



KUVIO 10. Editointitoiminnot. (Dream Broker Oy 2013e, hakupäivä 13.1.2014)

6.5 Julkaiseminen

Julkaisua varten video on ensin lisättävä kanavalle videot-välilehden kautta. Kanavan asetuksien perusteella kaikki kanavan videot ovat katseltavissa joko julkisesti tai suojausasetuksien perusteella (kuvio 11.). Suojausasetuksista on mahdollista valita tietty käyttäjäryhmä tai tietyt käyttäjät, jotka voivat katsoa kanavan videoita. Julkisilla asetuksilla kaikki kanavan osoitteen saaneet voivat katsella videoita. Kanava voidaan rajata näkymään vain tietylle verkko-osoitteelle ja kanavalle on myös mahdollista asettaa salasana.

Uusi kanava

Kanavan tyyppi

☒ Ryhmitellyt videot
 Kanava tietyille kohderyhmälle tai useiden videoiden julkaisuun samassa paikassa.

☐ Yksittäiset videot

Otsikko:

Testauskanava

Kuvaus:

Oletuskieli:

Englanti

Suojaus

☐ Julkinen
 ☒ Suojattu

☐ Käyttäjä

Tuomas Simla

Rajaa kanavan sisällön yksittäisille rekisteröityneille käyttäjille

☐ Käyttäjäryhmä

Rajaa kanavan valituille rekisteröidyille käyttäjäryhmille

☐ Verkkorajaus

Valitussa verkossa olevat henkilöt näkevät kanavan sisällön

☐ Salasana

type password

Kanava suojataan tällä salasanalla

Peruuta

Valmis

KUVIO 11. Kanava-asetukset. (Dream Broker Oy 2013e, hakupäivä 13.1.2014)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opastusvideoiden käyttö tukipalveluiden ohella auttaa niin asiakasta kuin tukipalveluja tarjoavaa yritystä. Opastusvideoilla voi, varsinkin kiireellisinä aikoina, vähentää tukeen tulevien asiakaspyyntöjen vasteaikaa, kun tietynlaisiin kysymyksiin voidaan vastata videolla. Opastusvideo ei voi korvata kumminkaan kokonaan asiakastukea, sillä aina on oltava henkilö vastaanottamassa tulevia asiakaspyyntöjä. Osa tukeen tulevista asiakkaiden yhteydenotoista koskee asiaa, jota asiakas ei voi itse ratkaista. Yleisimpänä ongelmana lienevät käyttöoikeusasiat.

Opastusvideoiden tekoprosessin ei täydy olla pitkä ja hankala prosessi. Videoiden tekeminen vaatii resursseja ja pientä osaamista. Hyvällä ohjelmalla, kuten Dream Brokerin Studiolla, voi aloittelijakin tehdä laadukkaan opastusvideon nopeasti. Suunnitteluvaiheella on suuri merkitys lopputuloksen kannalta. Tästä syystä suunnitelma on tärkeä tehdä huolellisesti ja suunnitelma olisi hyvä myös tallentaa tulevaisuuden jatkokehitystä varten. Tärkeimpänä osapuolena suunnittelusta mainittakoon laitteisto, jolla video nauhoitetaan ja tila, missä nauhoitus tapahtuu. Mikrofonin laadukkuus vaikuttaa huomattavasti äänen lopputulokseen. Häiriötön ja taustameluton tila edesauttaa nauhoitustapahtumaa. Pienetkin häiriöäänet saattavat keskeyttää nauhoitustilanteen tai niistä voi aiheutua ylimääräistä harmia editointivaiheessa. Opastusvideoiden äänen kannalta on myös merkittävää löytää selkeä ja ammattitaitoinen puhuja videoille.

Yritystoiminnassa on järkevä nimetä tietty henkilö, joka hoitaa opastusvideoiden tekemisen yrityksen asiakkaille. Nauhoitettaessa videoita keskeinen asia on pysyä rauhallisena. Hiiren kursori on pyrittävä pitämään paikoillaan ja sitä saa liikuttaa vain tarvittaessa. Äänen on oltava selkeä ja kuuluva. Laadukkaita videoita voi myös hyödyntää yrityksessä parhaimmillaan esimerkiksi markkinointimateriaalina. Hyvin tehdyt videot maksavat itsensä takaisin lyhyellä aikavälillä tyytyväisten ja mahdollisten uusien asiakkaiden muodossa. Opastusvideot ovat hyvä vaihtoehto perinteisille tekstiohjeille.

8 POHDINTA

Aihe opinnäytetyöhöni tuli ehdotuksena yritykseltä Netox harjoitteluajanani. Tartuin aiheeseen heti, koska tiesin opastusvideoiden teeman kiinnostavan minua. Käytän itsekin usein mielelläni video-ohjeita ohjelmien käytön opettelussa. Tiettyyn tarkoitukseen tehtyjä video-ohjeita on helppo löytää esimerkiksi YouTuben kautta ja ne osoittautuvat usein käytännöllisiksi ja opettavaisiksi. Olin tyytyväinen saamaani aiheeseen alusta alkaen, sillä se vastasi sisällöltään hyvin opintotaustojani.

Koska työni teemana oli myös asiakasopastus ICT-alalla, lähdin pohtimaan video-ohjeistusta ICT-tukipalvelun kautta. Työni tekeminen oli opettavainen kokemus, sillä tunnen oppivani paljon opastusvideoiden tekemisestä ja myös ICT-tukipalveluista. ICT-tukipalvelukokemusta minulle oli kertynyt työharjoittelun kautta, missä toimin yrityksen Service Deskin teknikkona. Harjoitteluajanani saatoin havaita myös tarpeen video-ohjeistukselle.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli perehtyä opastusvideoiden tekemiseen ja selvittää, minkälainen prosessi on takana laadukkaan opastusvideon laatimisessa osana ICT-tukipalvelua. Viimeinen tavoite oli tutustua Dream Broker -ohjelmiston käyttämiseen ja tehdä käyttöohjeet ohjelmistolle. Kaikki tavoitteet opinnäytetyölleni toteutuivat. Opinnäytetyöni oli tarkoitus valmistua vuoden 2013 loppuun mennessä. Aikataulu venyi muutamalla kuukaudella henkilökohtaisten kiireiden vuoksi. Luulen, että opinnäytetyöstäni on apua lukijoille, joilla on suunnitelmia toteuttaa opastusvideoita. Opinnäytetyöni tekeminen kasvatti ja kehitti ammatillista osaamistani alalla, ja koen olevani nyt opastusvideoiden asiantuntija.

LÄHTEET

Berkhout, M., Harrow, R., Johnson, B., Lacy, S., Lloyd, V., Page, D., van Goethem, M., van den Bent, H. & Welter, G. 2000. IT Infrastructure Library Service Support. Norwich: TSO.

Bocij, P., Greasley, A. & Hickie, S. 2008. Business Information Systems. England: Pearson Education.

Clustigo. 2013. Mikrotuki. Hakupäivä 29.11.2013, <http://mikrotuki.clustigo.fi/>.

Dream Broker Oy. 2013a. Dream Screen Järjestelmäkuvaus. Hakupäivä 15.4.2013, <http://www.dreambroker.fi/support/DreamBrokerArchitectureFI.pdf>.

Dream Broker Oy. 2013b. Asiakkaat: Menestystarinoita. Hakupäivä 9.12.2013, <http://dreambroker.com/fi/asiakkaat/menestystarinoita/>.

Dream Broker Oy. 2013c. YTK sähköisen asiainnin ohjeistaminen ja helpdeskin tukeminen online-videoilla. Hakupäivä 10.12.2013, <http://dreambroker.com/fi/references/ytk-sahkoisen-asiainnin-ohjeistaminen/>.

Dream Broker Oy. 2013d. Asiakkaiden käyttökohteita. Hakupäivä 10.12.2013, <http://dreambroker.com/fi/asiakkaat/kayttokohteita/>.

Dream Broker Oy. 2013e. Dream Broker Studio. Hakupäivä 13.1.2014, <https://www.dreambroker.com/studio/>.

Grossman, T. & Fitzmaurice, G. 2010. ToolClips: An Investigation of Contextual Video Assistance for Functionality Understanding. Hakupäivä 19.11.2013, <http://www.dgp.toronto.edu/~tovi/papers/chi2010toolclips.pdf>.

Lacoma, T. 2013. eHow tech: How Does a Remote Connection Work? Hakupäivä 29.11.2013, http://www.ehow.com/how-does_6016489_remote-connection-work_.html.

Meehan, D. & Hyland, J. 2009. Video killed the 'PDF' star: taking information resource guides online. Hakupäivä 19.11.2013, http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/7_6.pdf.

Netox Oy 2013, Netox IT-ulkoistuspalvelut. Hakupäivä 7.5.2013, <http://www.netox.fi/>.

Notess, G. 2012. Screencasting for libraries. Chicago: ALA TechSource, an imprint of American Library Association.

Novick, D. & Ward, K. 2006a. Why Don't People Read the Manual? ACM Special Interest Group for Design of Communications. Hakupäivä 30.11.2013, <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1166329>.

Novick, D. & Ward, K. 2006b. What Users Say They Want in Documentation. ACM Special Interest Group for Design of Communications. Hakupäivä 30.11.2013, <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1166346>.

Näsi, P. 2012. FUNity-opinnäytetyöjärjestelmän ohjeportaali. Hämeen ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Oud, J. 2009. Guidelines for effective online instruction using multimedia screencasts. Hakupäivä 6.12.2013, <http://dx.doi.org/10.1108/00907320910957206>.

Ozsvald, I. 2010. The Screencasting Handbook. Hakupäivä 14.10.2013, <http://thescreencastinghandbook.com/>.

Peterson, E. 2007. Incorporating Screencasts In Online Teaching. Hakupäivä 25.11.2013, <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/viewArticle/495/935>.

Reuters. 2012. Exclusive: YouTube hits 4 billion daily video views. Hakupäivä 30.10.2013, <http://www.reuters.com/article/2012/01/23/us-google-youtube-idUSTRE80M0TS20120123>.

Taylor, S. 2007. IT Infrastructure Library Service Operation. London: TSO.

Tempelman-Kluit, N. 2006. Multimedia learning theories and online instruction. Hakupäivä 6.12.2013, <http://crl.acrl.org/content/67/4/364.abstract>.

Wikipedia. 2013a. Youtube Company history. Hakupäivä 30.10.2013, <http://en.wikipedia.org/wiki/YouTube>.

Wikipedia. 2013b. Call Centre. Hakupäivä 26.11.2013, http://en.wikipedia.org/wiki/Call_center.

Wikipedia. 2013c. Help Desk. Hakupäivä 26.11.2013, http://en.wikipedia.org/wiki/Help_desk.

Wikipedia. 2013d. Issue tracking system. Hakupäivä 27.11.2013, http://en.wikipedia.org/wiki/Issue_tracking_system.

Youtube.com. 2013. Youtube tilastot. Hakupäivä 30.10.2013, <http://www.youtube.com/yt/press/statistics.html>.

Zeitler, A. 2010. Most Common Mistakes in Screencasting. Hakupäivä 25.11.2013, <http://www.smashingmagazine.com/2010/12/09/most-common-mistakes-in-screencasting/>.